



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Personale	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione assenze e presenze personale t.a. contrattualizzato di afferenza dipartimentale in procedura SIRP	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Aggiornamento assenze, presenze ed istituti contrattuali vari del ccnl e del contratto integrativo del personale tecnico-amministrativo del dipartimento	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali – Responsabile prof Aniello Anastasio</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio Comunicazione Istituzionale e Personale T.A – Responsabile dott. Ciro Poziello</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Federico Delpino, 1 - 80137 - Napoli</a>	
RECAPITI e orari per contatti con l'utenza	I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40959831-ufficio-comunicazione-istituzionale-personale-ta-mvpa">http://www.unina.it/-/40959831-ufficio-comunicazione-istituzionale-personale-ta-mvpa</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/40959831-ufficio-comunicazione-istituzionale-personale-ta-mvpa">http://www.unina.it/-/40959831-ufficio-comunicazione-istituzionale-personale-ta-mvpa</a>	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE/SPORTELLLO
		MAIL
PEC		
TELEFONO		
per l'erogazione	IN SEDE/SPORTELLLO	
	MAIL	

	del servizio	PEC
	all'utenza	TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: dip.medicina-veterinaria-prodan@pec.unina.it Email: <a href="mailto:ciro.poziello@unina.it">ciro.poziello@unina.it</a>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N 4 Canali
			IN SEDE/SPORTELLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N 4 Canali
			IN SEDE/SPORTELLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno semestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	1 giorno lavorativo
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ( <a href="#">esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo</a> )
	Compiutezza	Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute	100 %
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	100 %